

東大和市校務ネットワークシステム及び GIGA スクールネットワークシステムに係る 保守・運用委託仕様書

1 件名

東大和市校務系・学習系ネットワークシステム保守・運用委託（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、東大和市校務系・学習系ネットワークシステム等賃貸借契約に基づき構築した校務系・学習系ネットワークシステム（以下「新システム」という。）の保守・運用を行うことにより、教職員の働き方改革を推進し、教職員が児童・生徒一人一人と向き合う時間を創出することで、東大和市（以下「市」という。）における教育活動の質の向上に資することを目的とする

3 履行場所

No	名称	住所
1	東大和市立第一小学校	東大和市奈良橋 4-573
2	同第二小学校	東大和市南街 3-61-2
3	同第三小学校	東大和市清原 4-1312-2
4	同第四小学校	東大和市狭山 5-1038
5	同第五小学校	東大和市向原 1-11
6	同第六小学校	東大和市仲原 1-5-1
7	同第七小学校	東大和市芋窪 5-1171
8	同第八小学校	東大和市立野 3-1255
9	同第九小学校	東大和市蔵敷 2-546
10	同第十小学校	東大和市上北台 3-399
11	同第一中学校	東大和市奈良橋 3-530
12	同第二中学校	東大和市南街 3-60-4
13	同第三中学校	東大和市仲原 2-7
14	同第四中学校	東大和市立野 2-6-2
15	同第五中学校	東大和市芋窪 5-1119
16	サポートルーム	東大和市奈良橋 3-530（第一中学校東側別棟）
17	さわやか教育相談室	東大和市清原 4-1312-2（第三小学校内）
18	学校給食センター	東大和市桜が丘 2-142-41
19	市役所本庁舎	東大和市中心 3-930

4 業務期間

東大和市校務系・学習系ネットワークシステム等賃貸借契約の業務期間と同一とする。

5 業務の内容

（1）基本要件

受託者は、新システムを安定的かつ適切に稼働できるようにすること。

(2) 詳細要件

本業務では、新システムについて、以下の要件を満たす保守・運用を行うこと。

なお、提案にあたっては、各要件について「実現可能な要件」と「実現不可能な要件」に区分した上で、「実現不可能な要件」で他に代替手段がある場合には、当該手段をあわせて提案すること。

<要件対応表>

項目		要件
前提事項		本業務で使用する端末、ヘルプデスクの設置場所、通信環境等は、受託者が用意すること。
		ISMS に沿ったセキュリティマネジメントの仕組みを有し、校務データ等の機微な情報を厳重に取り扱うこと。
定例対応	システム監視	サーバの死活監視を行い、障害発生時にはメール発報などにより早急に発見できるようにすること。
		日次でサーバのディスク使用量、ウイルス対策パターンファイルの適用状況などの確認を行うこと。
		月次で定期点検を実施し、リソース使用状況、システム状態などを報告書としてまとめ、教育委員会へ提出すること。
	セキュリティ監視	メール通知や監視ツール等を用いて、新システムのセキュリティ監視を行い、セキュリティ警告発生時には、警告の内容を把握して対応にあたること。
		セキュリティインシデントが発生した際には、危険度判定から緊急対応の要否を判断し、関係者に通知するとともに隔離等の対処並びに教職員用端末の回復等について支援すること。
	アカウント管理	教職員用端末、学習者用端末を含む新システム利用者のアカウント管理を行うこと。利用者の新規登録・変更等の処理は、年度移行時だけでなく、随時実施すること。
		年度途中における異動者ユーザー等の追加・変更・削除に対応すること。
		異動者ユーザー等の追加・変更・削除依頼、アプリケーション配信依頼、フィルタリングの設定変更依頼などがしやすいように、市と協議し、依頼フォーマットを作成すること。
		アカウントの命名規則について、小学校から中学校への進学や、異動時にも柔軟に対応できるよう、市内で一貫したアカウント名とすること。
		毎年度末の年次更新を市と協議のうえ、計画的に行うこと。また、動画、マニュアル等を作成し、利用者が適宜閲覧できるようにすること。
	端末管理	余剰分の教職員用端末、学習者用端末の保管を行うこと。
		教職員用端末、学習者用端末のいずれも、転入転出発生時の設定及び学校への配送が可能であること。

	ヘルプ デスク サポート	市及び学校からの障害の連絡や操作方法についての問合せを受け付け、対応すること。端末の操作支援、ソフトウェアの運用、利用方法などの問合せに対応すること。
		ヘルプデスクサポート時間は、お盆期間、年末年始、土日祝日を除く平日午前8時30分～午後6時（受付時間は午前8時30分～午後5時30分）とすること。
		問合せ方法は電話、メール等、複数の方法を用意すること。携帯電話からフリーダイヤルでかけられること。
		以下のソフトウェアについては、直接問合せに対応する窓口を用意すること。 ①統合型校務支援システム（EDUCOM マネージャーC4th） ②学校ホームページ作成ソフト（CMS） ③学校図書管理システム
	定例会	毎月1回定例会を実施すること。
		以下の状況等を資料にまとめて報告すること。 ①ヘルプデスク問い合わせ原因別件数 ②学校別問い合わせ状況 ③現地駆け付け障害報告 ④Microsoft365 アプリケーション別利用状況 ⑤Teams アクション別回数集計 ⑥Microsoft アカウントサインインログ集計 ⑦Microsoft 時間帯別アクセス回数 ⑧アプリケーション別利用状況
		上記の資料は Power BI を利用してダッシュボードを作成するなど、見やすく、わかりやすい形式で作成すること。
		新システムの稼働状況や保守対応状況等を踏まえて、改善提案を行うこと。
	バック アップ	新システムで取扱うデータは、災害及び障害に備えてデータのバックアップを実施すること。
		バックアップデータの世代管理は、1世代以上とすること。
保守 対応	共通事項	東大和市校務系・学習系ネットワークシステム等賃貸借契約により調達したソフトウェア・ハードウェアに不具合や故障が発生した場合は、速やかに対応すること。
		不具合や故障発生時に速やかに対応できるよう、リモートによる保守ができる体制を整えること。
		電話やリモートによる対応で解決が難しい場合には、必要に応じてオンサイトでの対応ができるようにすること。
	ソフト ウェア 保守	ソフトウェアのバージョンアップ情報やセキュリティパッチ等が提供された場合、新システムへの影響を考慮した上で対応案を作成し、市の承認を得て作業を実施すること。
		緊急を要する修正パッチ等が提供された場合、速やかに市と協議し、作業を実施すること。
		パッチ適用等によって障害が発生することに備え、速やかにパッチ適用等の前の状態に復旧できるようにすること。

	ハードウェア保守	東大和市校務系・学習系ネットワークシステム等賃貸借契約により調達した機器等が故障等した場合は、当該機器等の保守事業者を手配すること。
		回線の不具合、学習者用端末や教職員用端末の故障等、東大和市校務系・学習系ネットワークシステム等賃貸借契約の範囲外の部分については、事前調整した内容に基づき、当該機器等の保守事業者を取次ぎを行うこと。
	計画停電対応	ネットワーク機器やサーバを市庁舎に設置した場合で、市が計画停電を行うときは、受託者は担当者を立ち会わせて、新ネットワークシステムが正常に再起動するために必要な対応を行うこと。対応可能な最大回数（１年間当たりの回数）については、プロポーザルにおいて提案すること。
障害対応	初期対応	新システムに障害が発生した場合に速やかに対応するとともに、必要に応じて保守事業者の手配を行うこと。
		障害箇所が不明な場合は、ネットワーク全体での障害切分けを実施し、障害箇所を絞り込むこと。
	二次対応	市及び学校からの電話等による問合せや依頼に対して、電話での解決、遠隔での調査、切り分けが難しい場合は、速やかに現地訪問し、復旧作業などの必要な対応を行うこと。
		システム等の障害発生時には、関連事業者へのエスカレーションなど適切な対応を実施すること。
その他	設定変更	市が新たなソフトウェアを導入した場合などに必要な設定変更を行うこと。
	資料更新	設定や運用方法等の変更時に、設計図書や運用図書の更新を行い、最新版の提供及び管理を行うこと。

7 委託料の支払い

市は委託料を毎年度１回、年度末の履行確認後に支払うものとする。

8 その他

- (１) 受託者は、本業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (２) 受託者は、本業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- (３) 受託者は、本業務の実施にあたり、本業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、本業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な提案を行うこと。
- (４) 受託者は、本業務において知り得た情報や機器等の設定内容に関する情報等について守秘義務を負うものとし、履行期間満了後も同様とする。
- (５) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

- (6) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。
- (7) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。また、損害賠償の請求があった場合には、受託者が自己の責任において一切を処理するものとする。
- (8) 受託者は、本業務の実施にあたっては、個人情報保護法を遵守し、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。本業務終了後においても同様とする。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、双方協議の上、決定するものとする。